

PREDMET ZMLUVY

1. Vymedzenie predmetu Predmetom Zmluvy sú služby Microsoft Premier Support, bližšie popísané v bode 2 tejto Prílohy.

2. Špecifikácia a rozsah predmetu

2.1 Služby Microsoft Premier Support zahŕňajú:

2.1.1 Proaktívne služby a podpora

i) Podpora prevádzky IT technológií Microsoft:

- a) služby, ktoré pomáhajú pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií Microsoft. Vyhodnotenie návrhu, operácií technickej implementácie a odborný dohľad nad samotnou implementáciou, zaškolenie a transfer know how;
- b) analýza a posúdenie aktuálneho stavu infraštruktúry pomocou postupov a programov vyvinutých spoločnosťou Microsoft pre zistenie stavu konfiguračných nastavení, „zdravia“ informačných technológií Microsoft a procesov pre riadenie prevádzky jednotlivých technológií;
- c) stabilizácia: riešenie problémov a rizík identifikovaných v predchádzajúcej fáze a implementovanie optimalizačných opatrení pre zvýšenie spoľahlivosti a efektívnosti prevádzky manažmentu zmien technológií v súlade s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft.

ii) Offline Assessment (Offline RAP as a Service Plus)

Offline RAP (Risk Assessment Program) as a Service PLUS podrobne zanalyzuje prostredie z hľadiska efektivity, stability a bezpečnosti. Výstupom tejto analýzy bude podrobný report s popisom chýb a návrhom možných zlepšení. Služba Offline RAP má byť poskytovaná prostredníctvom akreditovaného špecialistu spoločnosti Microsoft, pre nasledovné Microsoft technológie: Windows Server, Windows klient, Hyper-V, Active Directory, Group policy object, MS Exchange Server, System Center Configuration Manager, System Center Operation Manager a prípadné ďalšie, ktoré budú počas trvania platnosti Zmluvy dostupné. Služby pre všetky uvedené Microsoft technológie majú byť poskytované na rovnakom princípe za účelom identifikácie a prevencie udalostí ohrozujúcich prevádzkyschopnosť jednotlivých technológií.

Požiadavky na službu:

1. zber údajov automatizovaným spôsobom, a to konfiguračných nastavení danej technológie, jej topológie a architektúry,
2. vyplnenie dotazníku pre identifikáciu procesov týkajúcich sa prevádzky a administrácie danej technológie,
3. automatické vyhodnotenie zozbieraných údajov a ich následné kategorizovanie do dvoch skupín:
 - a) definovanie zdravia alebo kondície systému
 - b) definovanie prevádzkových rizík.

| | | |
|--|---|---------|
| odborný garant: Ú IT | Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support | parafy: |
| číslo v CEEZ: 1749/2019 Klasifikácia informácií: *V* | Strana 1/5 | |

Každá kategória bude členená podľa závažnosti - ako Kritická, Veľmi závažná, Stredne závažná, Nízko závažná a Informatívna. Vyhodnotený údaje budú dostupné na jednom mieste a každý jeden nález bude zaradený do príslušnej kategórie, závažnosti, dátumu vzniku, dátumu zmeny, stavu (Aktívny, Neuzavretý, Vyriešený), stručného popisu, detailného popisu, doporučeného spôsobu riešenia, poznámky a dotknutých objektov.

4. vytvorenie plánu odstránenia všetkých nálezov obsahujúceho prioritu vyriešenia, termín vyriešenia a zodpovednej osoby za odstránenie nálezu,
5. vytvorenie záverečnej správy obsahujúcej všetky nálezy,
6. možnosť opakovania zakúpených Offline RAP služieb v internej réžii objednávateľa ľubovoľne veľakrát po dobu jedného roka od aktivácie služby.

iii) Remediačné služby - nadväzná služby po poskytnutí služby Offline RAP. na základe výstupov z RAP (časť plán odstránenia nálezov) zrealizujú nápravu zistených nedostatkov (remediácia) podľa požiadaviek definovaných v pláne, a to buď koučovaním lokálnych administrátorov, odborným dohľadom a transferom knowhow alebo samotným výkonom jednotlivých úkonov remediácie.

V rámci predplatených hodín na proaktívne služby požadujeme zabezpečenie poradenstva akreditovaného špecialistu v oblasti technológií pre optimalizáciu prevádzky a správy Microsoft technológií, ako sú napríklad plány, zálohy a obnovy, patchovanie, príprava pred migráciou, poradenstvo pri migrácií a iné.

2.1.2 Reaktívne služby – riešenie incidentov, podpora pri riešení otázok a problémov

Reaktívne služby – požadovaná dostupnosť 24 hodín denne, 7 dní v týždni za účelom riešenia všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií vyvíjaných a dodávaných spoločnosťou Microsoft, ktorých úroveň je riešená a prioritizovaná na základe závažnosti problému s možnosťou podpory formou návštevy na mieste plnenia Dohody. Reaktívna podpora vo forme priamej technickej podpory od spoločnosti Microsoft garantovanej prostredníctvom zmluvy o službách podpory SLA. Garantovaný prístup k expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 24 hodín denne, 7 dní do týždňa pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií vyvíjaných a dodávaných spoločnosťou Microsoft. Rozsah poskytnutia služieb sa týka počítačových systémov a technológií Microsoft vo všetkých prevádzkach objednávateľa. Termíny a formy školení a transferu know-how v rámci služby Microsoft Premier Support budú dohodnuté kontaktnou osobou Poskytovateľa a kontaktnou osobou objednávateľa podľa technických a personálnych možností objednávateľa. Incidenty v rámci reaktívnej podpory budú riešené a prioritizované v závislosti od ich závažnosti. Popis požadovaných postupov pri jednotlivých úrovniach:

| | | |
|--|---|---------|
| odborný garant: Ú IT | Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support | parafy: |
| číslo v CEEZ: 1749/2019 Klasifikácia informácií: *V* | Strana 2/5 | |

| Závažnosť | Situácia | Očakávaná reakcia Poskytovateľa | Očakávaná reakcia zákazníka |
|--|---|---|--|
| 1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu | <ul style="list-style-type: none"> Katastrofický dopad na podnik: zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci situáciu je nutné začať riešiť okamžite | <ul style="list-style-type: none"> reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft | <ul style="list-style-type: none"> informovanie vyššieho vedenia podniku zákazníka pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni) urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien |
| A | <ul style="list-style-type: none"> Kritický dopad na podnik: podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo | <ul style="list-style-type: none"> reakcia na prvý telefonát počas maximálne 1 hodiny personál a ďalšie zdroje spoločnosti | <ul style="list-style-type: none"> pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni) |
| Závažnosť | Situácia | Očakávaná reakcia Poskytovateľa | Očakávaná reakcia zákazníka |
| Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu | <ul style="list-style-type: none"> poškodenie služieb situáciu je nutné začať riešiť počas 1 hodiny | <ul style="list-style-type: none"> Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft | <ul style="list-style-type: none"> urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien informovanie vedenia |
| B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu | <ul style="list-style-type: none"> Stredne závažný dopad na podnik: podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom situáciu je nutné začať riešiť počas 2 hodín v rámci pracovnej doby | <ul style="list-style-type: none"> reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín úsilie pri riešení len počas pracovnej doby | <ul style="list-style-type: none"> pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovnej doby¹ spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien počas 4 hodín pracovnej doby |
| C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu | <ul style="list-style-type: none"> Malý dopad na podnik: podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb situáciu je nutné začať riešiť počas 4 hodín v rámci pracovnej doby | <ul style="list-style-type: none"> reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín úsilie pri riešení len počas pracovnej doby | <ul style="list-style-type: none"> presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe schopnosť reagovať počas 24 hodín |

2.1.3 TAM – riadenie podpory zákazníka Administrácia a koordinácia činností spojených s poskytovaním služieb Microsoft Premier Support. Eskalácie incidentov v prípade potreby až po produktovú skupinu spoločnosti Microsoft. Pravidelný výkaz prác. Zabezpečenie

| | | |
|--|---|---------|
| odborný garant: Ú IT | Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support | parafy: |
| číslo v CEEZ: 1749/2019 Klasifikácia informácií: *v* | Strana 3/5 | |

prístupov na servisný portál spoločnosti Microsoft určený v rámci služieb Microsoft Premier Support na online zadávanie reaktívnych incidentov.

2.2 Poskytovanie služieb sa delí na:

2.2.1 Paušálne/predplatené služby, ktorých predpokladaný rozsah čerpania a podrobný popis je uvedený v nasledovnej tabuľke

| Komponenta | Popis | Microsoft Premier Support | Microsoft Premier Support | Microsoft Premier Support |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| | | Rok 1. | Rok 2. | Rok 3. |
| Proaktívne služby | Proaktívne služby zamerané na kontrolu stavu infraštruktúry | Offline Assessment for Exchange Server + remediácia | Offline Assessment for System Center Configuration Manager + remediácia | Offline Assessment for Active Directory + remediácia |
| | Asistenčná podpora | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| | Workshopy zamerané na základné technológie | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| Reaktívne služby | Hodiny na riešenie problémov | 65 | 65 | 65 |
| | Podpora pre kritické situácie | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| | Rýchle podporné služby u zákazníka | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| | Pravidelné reporty | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| Riadenie podpory zákazníka (TAM) | Profilácia zákazníka a reporty | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| | Organizácia a plánovanie zdrojov | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| | Technické konzultácie | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| | Pravidelné reporty | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| | Úroveň podpory | Vyhradená | Vyhradená | Vyhradená |
| | Manažovanie eskalácie problémov | 24x7 | 24x7 | 24x7 |
| | Manažovanie služieb poskytovaných u zákazníka | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |
| Informačné služby | MS Premier Online | zahrnuté | zahrnuté | zahrnuté |

| | | |
|--|---|---------|
| odborný garant: Ú IT | Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support | parafy: |
| číslo v CEEZ: 1749/2019 Klasifikácia informácií: *V* | Strana 4/5 | |

2.2.2 Rámec služieb – poskytovanie služieb po vyčerpaní paušálnych/predplatených služieb, resp. ich jednotlivých zložiek v zmysle bodu 2.2.1 tejto prílohy č. 4, a to na základe objednávok počas 36 (tridsaťšesť) mesiacov.

Rámec služieb podpory v zmysle bodu 2.2.2 tejto prílohy č. 4:

- predpokladané množstvo 350 človekohodín služieb podpory produktov Microsoft pre 1. rok
- predpokladané množstvo 350 človekohodín služieb podpory produktov Microsoft pre 2. rok
- predpokladané množstvo 350 človekohodín služieb podpory produktov Microsoft pre 3. rok

Rámec služieb podpory musí byť možné čerpať v závislosti od prevádzkových potrieb objednávateľa na jeden z druh/typ služby, alebo kombináciou viacerých druhov/typov služieb.

Objednávateľ má možnosť doobjednania jednotlivých služieb na základe ponuky, kde bude špecifikovaný požadovaný počet hodín za jednotkovú cenu v EUR/hodinu podľa kategórie služby.

Objem Reaktívnych a proaktívnych hodín musí byť možné v priebehu platnosti Zmluvy vzájomne upravovať a to podľa aktuálnych potrieb objednávateľa. Návrh objemu čerpania proaktívnych a reaktívnych služieb je objemom predpokladaným a objednávateľ si vyhradzuje právo upraviť čerpanie služieb na základe reálnej potreby, to znamená, že podpisom Zmluvy mu nevzniká záväzok vyčerpať predpokladaný rozsah hodín. Rozsah služieb dohodnutých v Zmluve bude čerpaný na základe reálnej potreby počas trvania Zmluvy.

| | | |
|--|---|---------|
| odborný garant: Ú IT | Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support | parafy: |
| číslo v CEEZ: 1749/2019 Klasifikácia informácií: *V* | Strana 5/5 | |